



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, CEP 69072-055

Guarulhos, 5 de novembro de 2014.

PROCON SÃO LUIS / MA
Rua do Egito, 207
Centro – São Luís / MA
CEP. 65010-190

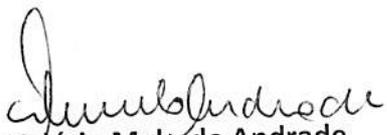
Ref.: Campanha de *recall* – motocicletas XJ6 N e XJ6 F, com assento bipartido.

Prezados Senhores,

Pautada em sua conduta transparente e de respeito aos Órgãos de Defesa do Consumidor, tem a presente a finalidade de lhes encaminhar, conforme documentos anexos, informações prestadas ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, aos 04/11/2014, onde constam as razões da implementação da campanha de chamamento aos consumidores da marca **YAMAHA**, relativamente aos produtos identificados em epígrafe.

Colocamo-nos à disposição para os esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,


Valéria Melo de Andrade

OAB/SP 163.105

Chefe Jurídico

Tel. (11) 2431 – 6587

Fax. (11) 2432 – 5315

e-mail: valeria.melo@yamaha-motor.com.br


Alexandre Pereira de Souza
OAB/SP 216.473



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, CEP 69072-055

Guarulhos, 4 de novembro de 2014.

A
Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC
Esplanada dos Ministérios, Bloco "T", sala 520
Edifício Sede
Brasília / DF
CEP: 70.064-900

CÓPIA

Campanha de chamamento (recall) – Motocicletas modelos XJ6N e XJ6F com assento bipartido

Secretaria Nacional do Consumidor/Senaccon/12
090.2.0052.4/20.4 04/Nov/2014 10:55

YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA., sociedade empresária devidamente inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.817.052/0001-06, com sede na Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, cidade de Manaus, Estado do Amazonas, e filial na Rodovia Presidente Dutra, km. 214, Jd. Cumbica, cidade de Guarulhos, Estado de São Paulo (Docs. 1/2), vem, respeitosamente, à presença de V.Sas., nos termos do artigo 10, do Código de Defesa do Consumidor e do disposto na Portaria n.º 487, de 15 de março de 2012, do Ministério da Justiça, comunicar às autoridades competentes a necessidade de proceder ao chamamento dos consumidores proprietários das motocicletas modelos **XJ6N** e **XJ6F**, da marca **YAMAHA**, com assento bipartido, para a vistoria e reposicionamento do chicote da motocicleta, e eventual substituição da peça, se houver avaria, conforme segue:



I – Identificação do fornecedor do produto

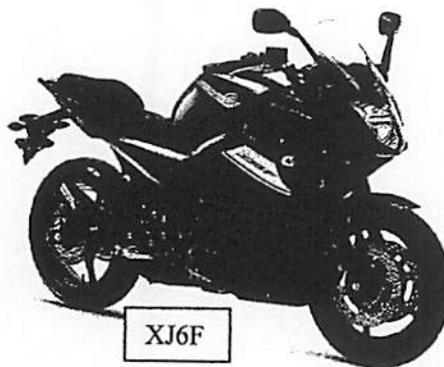
- a) Denominação: **Yamaha Motor da Amazônia Ltda.**
- b) Nome fantasia: **YAMAHA**
- c) Ramo de atividade: **Indústria, comércio, importação e exportação de motocicletas, motonetas, quadriciclos, veículos aquáticos, motores de popa, suas partes e acessórios**
- d) CNPJ/MF: **04.817.052/0001-06**
- e) Inscrição Estadual: **06.200155-8**
- f) Endereço matriz: **Rua Rio Jaguarão, n.º 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, Tel: (92) 2126.1680**
- f.1) Endereço filial: **Rod. Presidente Dutra, Km. 214, Cumbica, Guarulhos/SP**
- g) Contatôs:
- Luciana de Castro Assis – Advogada / email: luciana.assis@yamaha-motor.com.br - Tel: (11) 2460.5316
 - Valéria Melo de Andrade – Advogada / email: valeria.melo@yamaha-motor.com.br - Tel: (11) 2431.6587
- h) Administrador responsável: **Shigeo Hayakawa**, japonês, casado portador do RNE nº V326401-4 – CGPI/DIREX/DPF, inscrito no CPF/MF sob nº 227.931.468-11.

II- Descrição pormenorizada do produto

- a) Produto/Marca: **motocicletas XJ6N e XJ6F / marca Yamaha**
- b) Modelos: **XJ6N, XJ6N ABS, XJ6F e XJ6F ABS**
- c) Intervalo de chassis:

MODELO	ANO / MODELO	A PARTIR DO CHASSI	ATE O CHASSI
XJ6N	2014/2015	9C6KJ0060F0004741	9C6KJ0060F0006060
XJ6N ABS	2014/2015	9C6RJ2510F0000141	9C6RJ2510F0000580
XJ6F	2014/2015	9C6KJ0070F0001001	9C6KJ0070F0001320
XJ6F ABS	2014/2015	9C6RJ2520F0000101	9C6RJ2520F0000220

- d) Ano de fabricação/modelo: **ano 2014 / modelo 2015**

e) Fotos dos produtos:**III – Descrição pormenorizada do defeito detectado, acompanhado das informações técnicas que esclareçam os fatos.**

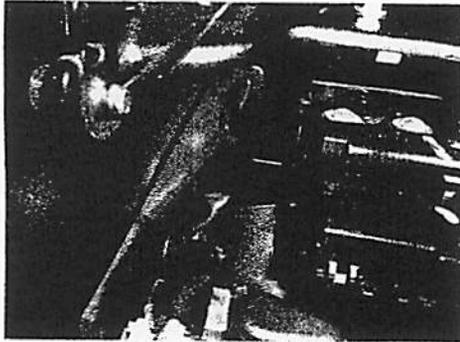
Em razão da montagem incorreta do chicote principal sob o assento do condutor da motocicleta, o atrito gerado entre o referido chicote e o suporte do assento pode ocasionar ruptura da capa de proteção tanto do chicote quanto dos fios que passam em seu interior. Nesse caso, pode haver curto circuito no sistema elétrico, acarretando, dentre outros sintomas, a paralisação do motor em uso e/ou mau funcionamento das luzes de indicação traseira, com risco de acidente ao usuário.

Essa falha somente ocorre nas motocicletas XJ6N e XJ6F que possuem o assento bipartido, com regulagem de altura do condutor, que, posicionado mais abaixo, pode gerar o atrito acima relatado.

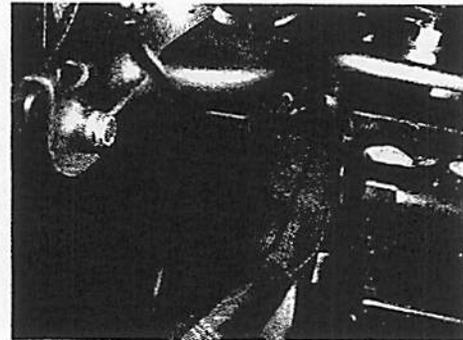
IV – Data e modo pelo qual a periculosidade do produto foi detectada pelo fabricante.

A partir de informações de mercado obtidas junto à rede de concessionárias, a área de serviços pós-vendas da Yamaha registrou uma ocorrência envolvendo uma motocicleta XJ6N que apresentava acionamento aleatório do motor de partida (mesmo sem acionar o botão), e luz do neutro acesa com a motocicleta engatada.

Realizadas as avaliações pela engenharia e garantia da qualidade da Yamaha, constatou-se que o chicote principal dessas motocicletas estavam sendo montados em local incorreto.



Passagem incorreta



Passagem correta

Devido à montagem incorreta, ocorre um atrito gerado pelo contato entre o chicote principal e o suporte do assento do condutor, que pode ocasionar ruptura da capa de proteção do chicote e dos fios que passam em seu interior, podendo ocorrer, dentre outros sintomas, a paralisação do motor em uso e/ou mal funcionamento das luzes de indicação traseira.

Essa conclusão foi relatada pela Garantia da Qualidade em 13/10/2014, conforme Contramedida para Informação de Mercado (CIM), com indicação para a adoção de campanha de *recall* tendo em vista o risco de acidente para os usuários do produto, ainda que baixo.

Diante da constatação de risco ao usuário do produto, adotou-se a presente campanha, cuja informação detalhada acerca do defeito encontra-se descrita no documento anexo (Motorcycle Measure Report), datado de 20/10/2014.

V – Descrição dos riscos que o produto apresenta, especificando todas as suas implicações.

Foi observado em alguns casos, que o atrito ocasionado pelo suporte do assento no chicote principal, pode causar curto circuito no sistema elétrico da motocicleta gerando paralisação do motor em uso e/ou mal funcionamento das luzes de indicação traseira, com risco de acidente ao usuário.



VI- Quantidade de produtos sujeitos ao defeito e universo de consumidores que deverá ser atendido pelo chamamento:

MODELO	ANO / MODELO	A PARTIR DO CHASSI	ATE O CHASSI	QUANTIDADE
XJ6N	2014/2015	9C6KJ0060F0004741	9C6KJ0060F0006060	600
XJ6N ABS	2014/2015	9C6RJ2510F0000141	9C6RJ2510F0000580	240
XJ6F	2014/2015	9C6KJ0070F0001001	9C6KJ0070F0001320	320
XJ6F ABS	2014/2015	9C6RJ2520F0000101	9C6RJ2520F0000220	120

Total: 1.280 unidades

VII – Distribuição dos produtos por Estados da Federação:

UF	Quantidade	Percentual %
AL	4	0,31
AM	29	2,27
BA	26	2,03
CE	27	2,11
DF	20	1,56
ES	29	2,27
GO	40	3,13
MA	14	1,09
MG	110	8,59
MS	32	2,50
MT	13	1,02
PA	9	0,70
PB	6	0,47
PE	23	1,80
PI	4	0,31
PR	97	7,58
RJ	204	15,94
RN	12	0,94
RO	6	0,47
RR	1	0,08
RS	109	8,52
SC	68	5,31
SE	4	0,31
SP	319	24,92
TO	4	0,31
Estoque	70	5,47
Total	1.280	



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, CEP 69072-055

VIII – Os procedimentos a serem adotados junto aos consumidores para a reparação do defeito consistem em:

- (i) Efetiva implementação do presente *recall*;
- (ii) Ação de reparo integrante deste *recall*, mediante a vistoria e reposicionamento gratuitos do chicote principal no local correto, com substituição gratuita nos casos em que forem constatadas avarias à referida peça;
- (iii) Correção do processo de montagem do chicote principal da motocicleta na fábrica.

IX – Ocorrência de acidentes decorrentes do defeito do produto que originou o chamamento aos consumidores.

A Yamaha Motor da Amazônia Ltda. não tem conhecimento de qualquer acidente decorrente da inconformidade descrita neste *recall* com as motocicletas acima identificadas.

X - Plano de atendimento aos consumidores

- a) **Formas de atendimento disponíveis:** mediante agendamento, através do telefone 0800 774 3738, no horário comercial.
- b) **Locais e horários de atendimento:** Em horário comercial, em qualquer uma das concessionárias da marca YAMAHA, distribuídas pelo Brasil, cujos endereços atualizados constam do site oficial da marca no Brasil (www.yamaha-motor.com.br).
- c) **Duração média do atendimento:** 30 minutos para verificação e reposicionamento; ou 3 horas, no caso de necessidade de substituição do chicote principal.
- d) **Plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa dos produtos:** Implementação da presente campanha de chamamento dimensionada, inicialmente, para o período de 12(doze) meses, com início em 04/11/2014, sem prejuízo do regular atendimento a qualquer solicitação posterior.



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, CEP 69072-055

XI – Plano de mídia.

- a) **Data da veiculação publicitária:** a partir do dia 04/11/2014, conforme cronogramas de divulgação constantes do ANEXO I.
- b) **Meios de comunicação utilizados, frequência e teor dos anúncios:** conforme plano de mídia constante do ANEXO I.
- c) **Mensagens veiculadas:** conforme aviso de risco constante do ANEXO I.
- d) **Custos da veiculação:**

VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO	Inserções	TOTAL
TELEVISÃO	4	R\$ 141.152,00
RÁDIO	15	R\$ 44.307,72
JORNAL	27	R\$ 159.562,51
TOTAL		R\$ 345.022,23

Na expectativa de que as informações ora prestadas lhes sejam úteis, colocamo-nos à disposição para prestar eventuais esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,



Yamaha Motor da Amazônia Ltda.

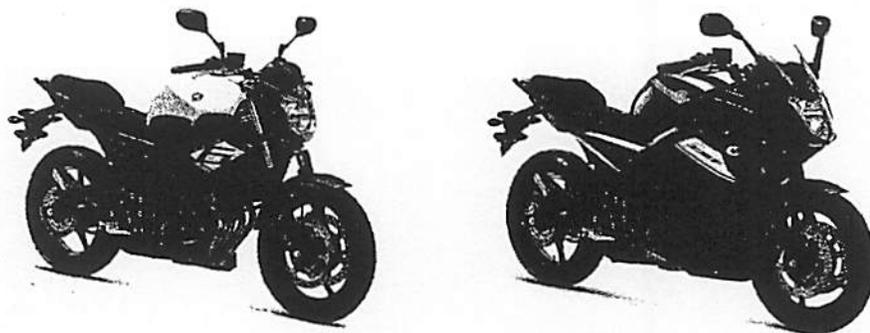
Shigeo Hayakawa – Presidente

ANEXO I**(AVISO DE RISCO e PLANO DE MÍDIA)****1- JORNAL**

Mensagem veiculada:

COMUNICADO DE RECALL

A Yamaha Motor da Amazônia Ltda. convoca os proprietários das motocicletas modelos XJ6N e XJ6F, com assento bipartido, conforme numeração de chassis abaixo, para entrarem em contato com uma concessionária autorizada para agendar a vistoria e reposicionamento gratuitos do chicote principal, ou a sua substituição gratuita, se necessária.



MODELO	ANO / MODELO	A PARTIR DO CHASSI	ATÉ O CHASSI
XJ6N	2014/2015	9C6KJ0060F0004741	9C6KJ0060F0006060
XJ6N ABS	2014/2015	9C6RJ2510F0000141	9C6RJ2510F0000580
XJ6F	2014/2015	9C6KJ0070F0001001	9C6KJ0070F0001320
XJ6F ABS	2014/2015	9C6RJ2520F0000101	9C6RJ2520F0000220

Embora não se tenha conhecimento da ocorrência de acidentes no Brasil envolvendo as motocicletas acima, a Yamaha informa que, devido à montagem incorreta do chicote principal, podem ocorrer danos à referida peça e curto circuito no sistema elétrico, com falha no funcionamento do motor e/ou das luzes de indicação traseira e conseqüente risco de acidente.

Tempo médio de atendimento: 30 minutos para verificação e reposicionamento; ou 3 horas, no caso de substituição do chicote principal.

A Yamaha adota essa medida em caráter preventivo e destaca a importância do atendimento imediato a esta convocação.

Para informações adicionais, consulte o site www.yamaha-motor.com.br ou ligue para 0800 774 3738, no horário comercial.

Yamaha Motor da Amazônia Ltda. 

Plano de mídia jornal:

P&B		NOVEMBRO						Ins.		
UF	PRAÇA	JORNAL	CIRCULAÇÃO	1	2	3	4		5	6
				S	D	S	T		Q	Q
MG	Belo Horizonte	O Estado de Minas	diário	seg/dom			1			1
DF	Brasília	Correio Braziliense	diário	seg/dom			1			1
PE	Recife	Diário de Pernambuco	diário	seg/dom			1			1
RJ	Rio de Janeiro	O Globo	diário	seg/dom			1			1
SP	São Paulo	Folha SP	diário	seg/dom			1			1
PA	Belém	O Liberal	diário	seg/dom			1			1
MT	Cuiabá	A Gazeta	diário	seg/dom			1			1
AM	Manaus	A Crítica	diário	seg/dom			1			1
CE	Fortaleza	Diário do Nordeste	diário	seg/dom			1			1
MS	Campo Grande	Correio do Estado	diário	seg/dom			1			1
GO	Goiânia	O Popular	diário	seg/dom			1			1
TO	Palmas	Jr. Do Tocantins	diário	ter/dom			1			1
ES	Vitória	A Tribuna	diário	seg/dom			1			1
SE	Aracaju	Jornal da Cidade	diário	seg/dom			1			1
AP	Macapá	Jornal do Dia	diário	seg/dom			1			1
AC	Rio Branco	Gazeta do Acre	diário	seg/dom			1			1
RO	Porto Velho	O Estadão do Norte	diário	ter/dom			1			1
PB	João Pessoa	Correio da Paraíba	diário	seg/dom			1			1
AL	Maceió	Gazeta de Alagoas	diário	ter/dom			1			1
RN	Natal	Tribuna do Norte	diário	ter/dom			1			1
MA	São Luis	O Estado do Maranhão	diário	seg/dom			1			1
PI	Teresina	Meio Norte	diário	seg/dom			1			1
BA	Salvador	A Tarde	diário	seg/dom			1			1
RR	Boa Vista	Folha de Boa Vista	diário	seg/dom			1			1
SC	Florianópolis	Diário Catarinense	diário	seg/dom			1			1
RS	Porto Alegre	Zero Hora	diário	seg/dom			1			1
PR	Curitiba	Gazeta do Povo	diário	seg/dom			1			1

27



2- RÁDIO

Mensagem veiculada:

COMUNICADO DE RECALL

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas XJ6N e XJ6F, modelo 2015, com assento bipartido, para agendarem em uma concessionária a vistoria e reposicionamento gratuitos do chicote principal, ou sua substituição gratuita, se necessária.

Devido à montagem incorreta do chicote principal da motocicleta, pode ocorrer curto circuito no sistema elétrico e falha no funcionamento do motor e/ou das luzes traseiras, com risco de acidente.

Para informações, consulte o site yamaha-motor.com.br ou ligue para 0800 774 3738, no horário comercial.

Plano de mídia rádio:

UF	CIDADE	EMISSORA	PROGRAMA	HORÁRIO	NOVEMBRO							TT INS
					1	2	3	4	5	6	7	
					S	D	S	T	Q	S	T	
BR	NACIONAL	ANTENA 1	ROTATIVO	06:00/24:00				5	5	5		15

15

3- TELEVISÃO**Locução:****COMUNICADO DE RECALL**

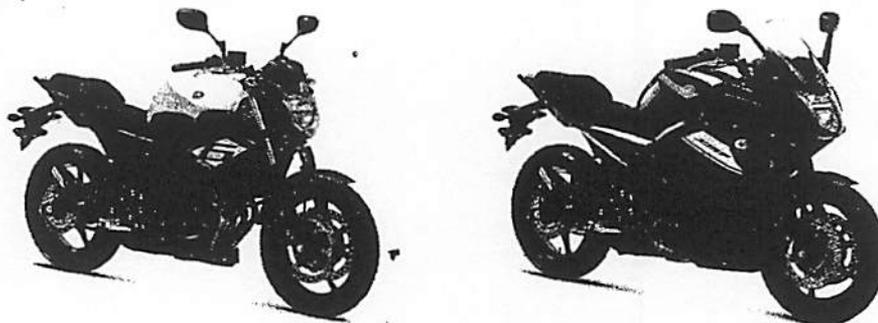
A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas XJ6N e XJ6F, modelo 2015, com assento bipartido, para agendarem em uma concessionária a vistoria e reposicionamento gratuitos do chicote principal, ou sua substituição gratuita se necessária.

Devido à montagem incorreta do chicote principal, pode ocorrer curto circuito no sistema elétrico e falha no funcionamento do motor e/ou das luzes traseiras, com risco de acidente.

Mais informações pelo site ou ligue para 0800 774 3738, no horário comercial.

Lettering:**COMUNICADO DE RECALL**

A Yamaha convoca os proprietários das motocicletas XJ6N e XJ6F, modelo 2015, com assento bipartido, para agendarem em uma concessionária a vistoria e reposicionamento gratuitos do chicote principal, ou sua substituição gratuita se necessária.



MODELO	ANO / MODELO	A PARTIR DO CHASSI	ATE O CHASSI
XJ6N	2014/2015	9C6KJ0060F0004741	9C6KJ0060F0006060
XJ6N ABS	2014/2015	9C6RJ2510F0000141	9C6RJ2510F0000580
XJ6F	2014/2015	9C6KJ0070F0001001	9C6KJ0070F0001320
XJ6F ABS	2014/2015	9C6RJ2520F0000101	9C6RJ2520F0000220

Devido à montagem incorreta do chicote principal, pode ocorrer curto circuito no sistema elétrico e falha no funcionamento do motor e/ou das luzes traseiras, com risco de acidente.

Tempo médio de atendimento: 30 minutos para verificação e reposicionamento; ou 3 horas, no caso de substituição do chicote principal.

Mais informações pelo site www.yamaha-motor.com.br ou ligue para 0800 774 3738, no horário comercial.

Yamaha Motor da Amazônia Ltda. 



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, CEP 69072-055

5- MALA DIRETA

Guarulhos, ___ de _____ de 20__.

COMUNICADO DE RECALL

Prezado(a) Senhor(a),

Nome do consumidor

Chassi:

Assunto: Comunicado para vistoria e reposicionamento do chicote da motocicleta, e eventual substituição da peça, se houver avaria, das motocicletas XJ6N e XJ6F, ano/modelo 2014/2015, com assento bipartido.

Identificamos em nosso banco de dados que sua motocicleta, número de chassi acima indicado, faz parte de um conjunto de motocicletas que deverão ser inspecionadas para reposicionamento do chicote principal, ou substituição da referida peça, se necessária.

Devido à montagem incorreta do chicote principal da motocicleta, pode ocorrer curto circuito no sistema elétrico e falha no funcionamento do motor e/ou das luzes traseiras, com risco de acidente.

Para agendamento do serviço e outras informações ligue **0800 774 3738**, no horário comercial, ou consulte o site www.yamaha-motor.com.br. Tempo médio de atendimento: 30 minutos para verificação e reposicionamento; ou 3 horas, no caso de substituição do chicote principal.

Lembramos que o serviço é **gratuito** e será realizado na concessionária autorizada YAMAHA de sua preferência. Para seu conforto, solicitamos prévio agendamento.

Caso esta motocicleta não seja mais de sua propriedade, solicitamos a gentileza de nos informar os dados do novo proprietário (nome e telefone, se possível) através do e-mail sac@yamaha-motor.com.br ou pelo telefone nº **0800 774 3738**.

Sua colaboração é muito importante para a eficácia da presente campanha.

Sinceramente interessados em sua segurança e contínua satisfação com nossos produtos e serviços, agradecemos a atenção dada a este tema tão importante.

Atenciosamente,

Yamaha Motor da Amazônia Ltda. 



YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTDA. Rua Rio Jaguarão, nº 1842, Vila Buriti, Manaus/AM, CEP 69072-055

6- SAC

A empresa disponibilizará, ainda, o número de telefone **0800 774 3738**, do SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente, para informações e orientações aos consumidores.
